

# FLORENCE

*Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan*

**ANALISIS LOYALITAS PASIEN DI RSUA DIPONEGORO PONOROGO**

**RIWAYAT PENYAKIT DM (DIABETES MELLITUS) BERPENGARUH TERHADAP KEJADIAN PJK PADA KELOMPOK USIA MUDA**

**KEPUASAN PASIEN TB YANG DIOBATI DENGAN STRATEGI DOTS DI GHS (GOVERNMENT HEALTH SERVICE) PONOROGO**

**RESPONS PERILAKU MENGATASI NAUSEA VOMITING PREGNANCY PADA IBU HAMIL TRIMESTER I**

**PENCAPAIAN TUGAS REMAJA KELUARGA TENAGA KERJA WANITA/INDONESIA (TKW/TKI)**

**PERILAKU SEKSUAL PASUTRI YANG TERPISAH KARENA MENJADI TKI DI LUAR NEGERI DI WILAYAH KECAMATAN SIMAN KABUPATEN PONOROGO**

**STRESS DAN PERILAKU PASIEN DM DALAM MENGONTROL KADAR GULA DARAH**

**HUBUNGAN PENGETAHUAN KELUARGA TENTANG PENYAKIT DHF DENGAN SIKAP KELUARGA DALAM PENCEGAHAN PENYAKIT DHF**

**OPTIMISME DAN STRES PADA PASIEN DIABETES MELLITUS**

**HUBUNGAN MOTIVASI DENGAN EFIKASI DIRI PASIEN DM TIPE 2 DALAM MELAKUKAN PERAWATAN KAKI DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PONOROGO UTARA**



## **SUSUNAN REDAKSI**

### **Penanggung Jawab**

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo

### **Ketua Penyunting**

Sugeng Mashudi, S.Kep., Ns. M. Kes

### **Wakil Penyunting**

Cholik Harun Rosyidi, APP, M. Kes

### **Sekretaris**

Ririn Ratnasari, SST  
Ririn Nasriati, S.Kep., Ns

### **Redaksi Pelaksana**

Siti Munawaroh, M.Kep  
Yayuk Dwirahayu, M.Kes  
Elmi Muftiana, S.Kep., Ns  
Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns  
Dra. Sri Susanti, MA  
Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns  
Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns  
Hery Ernawati, S.Kep., Ns  
Inna Sholicha, SST

### **Administrasi**

Ida Susanti, Samsul Yulianto

### **Keuangan**

Melly Kurniawati, SST

### **Sirkulasi**

Laily Isro'in, S.Kep., Ns  
Lina Emma, S.Kep., Ns  
Metti Verawati, S.Kep., Ns

## **EDITORIAL**

Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah SWT, atas karuni-NYA pada Juli ini kami dapat menerbitkan Jurnal FLORENCE Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kesehatan. Jurnal yang kami terbitkan ini merupakan salah satu wujud komitmen kami dalam publikasi ilmiah di bidang pendidikan keperawatan dan kesehatan.

Judul penelitian yang kami hadirkan pada edisi kali ini diantaranya adalah Analisis loyalitas pasien di RSUD di Ponorogo, riwayat penyakit DM (diabetes mellitus) berpengaruh terhadap kejadian PJK pada kelompok usia muda, kepuasan pasien TB yang diobati dengan strategi DOTS di GHS (government health service) Ponorogo, respons perilaku mengatasi nausea vomiting pregnancy pada ibu hamil trimester I, pencapaian tugas remaja keluarga tenaga kerja wanita/indonesia (TKW/TKI) perilaku seksual pasutri yang terpisah karena menjadi TKI di luar negeri di wilayah Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo, stress dan perilaku pasien DM dalam mengontrol kadar gula darah hubungan pengetahuan keluarga tentang penyakit DHF dengan sikap keluarga dalam pencegahan penyakit DHF, optimisme dan stres pada pasien diabetes mellitus, hubungan motivasi dengan efikasi diri pasien DM tipe 2 dalam melakukan perawatan kaki di wilayah kerja Puskesmas Ponorogo Utara.

Kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan pada edisi berikutnya, semoga bermanfaat.

Jurnal Florence terbit dua kali dalam setahun pada bulan Januari dan Juli, berisi artikel ilmiah yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian ilmu dibidang Keperawatan dan kesehatan.

Redaksi menerima sumbangan artikel ilmiah yang belum pernah diterbitkan di media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A4 spasi ganda dengan jumlah halaman 10 sampai 20 halaman. Petunjuk naskah selengkapnya tercantum dalam petunjuk penulisan. Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, tatacara, istilah, dan lain-lain.

# ANALISIS LOYALITAS PASIEN DI RSUA DIPONEGORO PONOROGO (Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Kesehatan)

<sup>1</sup> Siti Munawaroh

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

## ABSTRAK

Ada beberapa alasan pelanggan/ pasien untuk loyal dalam penggunaan jasa organisasi tertentu, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan inti pelayanan bila organisasi ingin maju. Keliru jika orang mengatakan bahwa suksesnya organisasi hanya tergantung dari kerja keras tanpa kualitas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis loyalitas pasien dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan di RSUA Diponegoro Ponorogo. Jenis penelitian ini adalah korelasi dengan rancangan cross sectional yang mempelajari hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di RSUA Diponegoro Ponorogo setelah mendapat pelayanan, dengan sampel yang memenuhi kriteria penelitian yaitu pasien yang sedang rawat inap lebih dari 2 hari, bukan pasien Askes/jamkesmas, pasien bukan pegawai RS atau keluarganya, pasien minimal 2 kali rawat inap di RSUA Diponegoro Ponorogo. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposif sampling* dari seluruh ruang rawat inap sejumlah 48 responden. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar kualitas pelayanan kurang baik (56,3%), sebagian besar pasien loyal (58,3%) dan didapatkan hasil uji statistik adalah tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan  $p\text{ value} = 0,055$ . Rumah Sakit Aisyiyah Diponegoro Ponorogo harus mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan agar pelanggan tetap mau menggunakan rumah sakit tersebut. Mengingat masih adanya pasien yang tidak loyal sebaiknya menyusun strategi lebih lanjut agar semua pasien yang telah merasakan pelayanan akan selalu tetap menggunakan lagi untuk segala keperluan atau segala jenis penyakit

## Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas

## PENDAHULUAN

Ada beberapa alasan pelanggan/ pasien untuk loyal dalam penggunaan jasa organisasi tertentu, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan dirasakan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan merupakan inti pelayanan bila organisasi ingin maju. Kurang benar jika orang mengatakan bahwa suksesnya organisasi hanya tergantung dari kerja keras tanpa kualitas (Kotler, 1997). Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan mereka serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan pemasaran yaitu *tangible*, *reliability*,

*responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Parasuraman, 1985, Kotler, 1997).

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat dan kualitas tinggi merupakan tantangan bagi rumah sakit dimana tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan rumah sakit yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik. Agar loyalitas benar-benar terwujud, maka rumah sakit tidak boleh hanya memandang kualitas layanan dari sudut pandang rumah sakit akan tetapi juga diperhatikan sudut pandang pasien. Apa yang menjadikan keinginan pasien, itulah yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Karena jika kualitas baik menurut sudut pandang pasien, maka pasien akan puas dan akan loyal terhadap rumah sakit tersebut

Hasil penelitian tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien di RSUD Aisyiyah Dr.Sutomo Ponorogo tahun 2012 menunjukkan bahwa responden sebagian besar responden (58,3%) loyal terhadap RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo. Ternyata ada banyak alasan dari responden ketika menjawab loyal terhadap rumah sakit, sebagian karena memang senang, sebagian lagi karena tergantung pada kemampuan membayar tarif pelayanan, ada yang beralasan karena memiliki asuransi kesehatan bagi pegawai negeri, ada pula karena lokasi dekat dengan tempat tinggal dan yang lain memberi alasan obat yang diberikan dokter manjur. Dari berbagai alasan pasien mengatakan loyal, ada yang harus dikembangkan rumah sakit karena menjadi nilai tambah seperti, lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, obat yang diberikan dokter manjur, adanya pelayanan asuransi kesehatan bagi pegawai negeri dan tarif yang terjangkau. Namun rumah sakit perlu memperhatikan, bahwa alasan pasien tidak semua menyinggung bahwa pelayanan pegawai dan kepuasan terhadap sistem dan fasilitas rumah sakit. Masih ada 14 orang (23,3%) yang mengatakan loyal bukan karena pelayanan tenaga kesehatannya.

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah korelasi dengan rancangan *cross sectional* yang mempelajari hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di RSUD Diponegoro Ponorogo setelah mendapat pelayanan, dengan sampel yang memenuhi kriteria penelitian yaitu pasien yang sedang rawat inap lebih dari 2 hari, bukan pasien Askes/jamkesmas, pasien bukan pegawai RS atau keluarganya, pasien minimal 2 kali rawat inap di RSUD Diponegoro Ponorogo. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposif sampling* dari seluruh ruang rawat inap sejumlah 48 responden. Analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis korelasi chi-square,

untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Distribusi Jawaban Responden Menurut Kualitas Pelayanan di RSUD Aisyiyah Diponegoro, Ponorogo, Juli 2013 (n=48)

No	Deskripsi	Prosentase Jawaban Responden		
		Sangat baik	Baik	Kurang baik
		%	%	%
1	Kerapian Petugas kesehatan	12,5	75	12,5
2	Kenyamanan ruangan penunggu pasien	12,5	66,7	20,8
3	Keamanan lingkungan	10,4	85,4	4,2
4	Kebersihan rumah sakit	12,5	79,2	8,3
5	Kelengkapan peralatan	14,6	58,3	27,1
6	Komunikasi (keramahan) petugas kesehatan	18,8	81,2	0
7	Keadilan petugas	25	66,7	8,3
8	Respon Petugas kesehatan	31,3	66,7	2
9	penjelasan kebutuhan pelayanan pasien	14,6	72,9	12,5
10	Penjelasan prosedur tindakan	18,8	72,9	8,3
11	Kecepatan pelayanan	14,6	83,4	2
12	Tindakan baik dan benar	10,4	83,4	6,2
13	Sesuai jadwal yang ditentukan	18,8	72,9	8,3
14	sabar dan telaten	23	75	2
15	Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas	14,6	83,4	2
16	Merasa aman	18,8	79,2	2
17	Adanya keyakinan sembuh	12,5	79,2	8,3
18	Perbaikan kesalahan	20	77	6,2
19	Kejelasan pembiayaan	14,6	79,2	6,2
20	Jaminan kewajaran pembiayaan	10,4	79,2	10,4

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kualitas Pelayanan di RSUD Aisyiyah Diponegoro, Ponorogo, Juli 2013 (n=48)

No	Kualitas pelayanan	N	%
1	Kurang baik	27	56,3
2	Baik	21	43,8
Total		48	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden sebagian besar kualitas pelayanan kurang baik (56,3%).



Kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas dan kelengkapan peralatan merupakan bagian dari kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik). Pelanggan (pasien) akan merasakan suatu kepuasan dan menilai kualitas pelayanan baik jika merasakan bukti fisik yang dilihat selama dirumah sakit sesuai dengan harapannya karena merupakan bukti nyata. Kejelasan pelayanan kebutuhan pasien merupakan variabel *empathy* dalam mempertahankan kualitas pelayan kesehatan. Memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan akan memberikan suatu kepuasan kepada pasien karena pasien menganggap rasa *empathy* yang besar sehingga ada kedekatan antara pasien dengan tenaga kesehatan. Adanya jaminan kewajaran pembiayaan juga diperlukan oleh pasien karena tidak semua pasien mempunyai persediaan keuangan yang cukup.

Tabel 3  
Distribusi Jawaban Responden Menurut Loyalitas Pasien di  
RSU Aisyiyah Diponegoro, Ponorogo, Juli 2013 (n=48)

No	Deskripsi	Prosentase Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Mebutukan pelayanan kesehatan lainnya	34	70,8	14	29,2
2	Selalu berobat	36	75	12	25
3	Menyarankan masyarakat	33	68,8	15	31,2
4	Jika ada pesaing tetap datang ke RSUA	35	72,9	13	27,1
5	Tarif lebih murah	22	45,8	26	54,2
6	Pelayanan yang baik	44	91,7	4	8,3
7	Adanya kemudahan	34	70,8	14	29,2
8	Disarankan oleh keluarga	17	35,4	31	64,6
9	Untuk segala penyakit	30	62,5	18	37,5
10	Datang karena puas	38	79,2	10	20,8

Tabel 4  
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Loyalitas Pasien di RSU Aisyiyah Diponegoro, Ponorogo, Juli 2013 (n=48)

No	Loyalitas	N	%
1	Tidak loyal	20	41,7
2	Loyal	28	58,3
Total		48	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden sebagian besar pasien loyal (58,3%) terhadap RSU Aisyiyah Diponegoro, Ponorogo. banyak alasan dari responden ketika menjawab tidak loyal terhadap rumah sakit, yaitu tarif tidak menjadi yang termurah yang artinya tarif di rumah sakit ini tidak lebih murah dari rumah sakit lainnya (54,2%), pasien tidak akan menyarankan masyarakat lain untuk datang ke RSU Aisyiyah Diponegoro Ponorogo (31,2%) karena merasa tidak ada kemudahan (29,2%). Pasien juga tidak akan datang ke RSU Aisyiyah Diponegoro Ponorogo untuk semua jenis penyakit (37,5%). Namun ada 28 responden (58,3%) pasien yang loyal dengan rumah sakit Aisyiyah Diponegoro Ponorogo. Loyalnya terjadi karena pasien merasakan mendapatkan pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan. Namun rumah sakit perlu memperhatikan, bahwa alasan pasien tidak semua menyinggung bahwa pelayanan tenaga kesehatan baik. Masih ada jawaban responden yang menyatakan bahwa responden tidak akan menyarankan keluarganya atau orang lain untuk datang ke RSU Aisyiyah Diponegoro Ponorogo dan tidak akan datang dalam kondisi sakit apapun (segala penyakit). Ini yang harus diperhatikan agar dimasa akan datang pasien loyal dikarenakan kepuasan atas seluruh pelayanan yang diterima dari rumah sakit. Seharusnya loyalitas pasien bisa menjadi sarana promosi gratis bagi orang lain. Namun jika dilihat dari jawaban responden, responden merasa puas dan loyal tetapi tidak akan merekomendasikan ke orang lain. hal ini perlu dikaji lagi oleh manajemen rumah sakit, karena apabila pasien kurang bersedia merekomendasikan kepada yang akan masuk ke rumah sakit tersebut maka secara tidak langsung akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien.

Tabel 5  
Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan loyalitas pasien di RSU Aisyiyah Diponegoro Ponorogo, Juli 2013 (n=48)

	Loyalitas Pasien				Total		p value
	Tidak Loyal		Loyal				
	N	%	N	%	N	%	
Kualitas pelayanan Kurang baik	15	55,6	12	44,4	27	100	0,055
Baik	5	23,8	16	72,6	21	100	
Jumlah	20	41,7	28	58,3	48	100	

Hasil analisis dari tabel 5 didapatkan hasil uji statistik adalah tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan  $p\text{ value} = 0,055$ .

loyalitas pasien bisa menjadi sarana promosi gratis bagi orang lain. Namun jika dilihat dari jawaban responden, responden merasa puas dan loyal tetapi tidak akan merekomendasikan ke orang lain. hal ini perlu dikaji lagi oleh manajemen rumah sakit, karena apabila pasien kurang bersedia merekomendasikan kepada yang akan masuk ke rumah sakit tersebut maka secara tidak langsung akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Rumah Sakit Aisyiyah Diponegoro Ponorogo harus mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan agar pelanggan tetap mau menggunakan rumah sakit tersebut. Mengingat masih adanya pasien yang tidak loyal sebaiknya menyusun strategi lebih lanjut agar semua pasien yang telah merasakan pelayanan akan selalu tetap menggunakan lagi untuk segala keperluan atau segala jenis penyakit. Adanya reward rutin bagi tenaga kesehatan yang telah dinilai baik dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kinerjanya.

#### KESIMPULAN DAN SARAN

Rumah Sakit Aisyiyah Diponegoro Ponorogo harus mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan agar pelanggan tetap mau menggunakan rumah sakit tersebut. Mengingat masih adanya pasien yang tidak loyal sebaiknya menyusun strategi lebih lanjut agar semua pasien yang telah merasakan pelayanan akan selalu tetap menggunakan lagi untuk segala keperluan atau segala jenis penyakit. Adanya reward rutin bagi tenaga kesehatan yang telah dinilai baik dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kinerjanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Y, 2009. Jakarta: Erlangga
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Kotler. 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control*, 9th ed.. Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Kotler. 2000. *Marketing Management, The Millennium Edition*, Prentice Hal International, Inc. New Jersey, USA
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jil 1. Edisi 12. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, Jakarta: Penebit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring customer Satisfaction.: Gaining Customer*

Sofyan.2012.**Error! Hyperlink  
reference not valid..** diakses  
tanggal 10 Maret 2013.

Supriyanto & Ernawaty. 2010.  
*Pemasaran Industri Jasa  
Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit  
Andi

